

Digitalizáció - a pénzügyi szolgáltatások új perspektívái és lehetőségei program

I. blokk

08:20 - 08:55 Regisztráció, villásreggeli

A regisztráció teljes időtartama alatt villásreggelivel várjuk résztvevőinket

09:00 - 09:05 Köszöntő: Nagy Dominique, CEO, Innodox Technologies

09:05 - 09:35 NESS Market Barometer - Tudnak a bankok papír nélkül működni? Dokumentum digitalizáció helyzetfelmérés a hazai bankszektorban

Ügyfél-elvárások és a kiszolgálási csatornák használatának változása, mint a digitalizáció mozgatórugója

Digitalizációs stratégiától a megvalósításig - hol tart a magyar bankszektor?

**Fejlesztési fókusz: hogyan szerezhethetünk versenyelőnyt?
Milyen korlátokat jelent a jogi környezet a digitális dokumentumok használatának kiterjesztésében?**

Előadó:

Kovács Attila, Manager, Ness Hungary Kft.

09:35 - 10:05 Ügyfélkommunikáció a digitális pénzügyi szolgáltatások terjedésével

Melyek az önkiszolgáló ügyintézés és a valóban megszemélyesített dokumentumkészítés problémái egy szakcég szemével?

Hogyan biztosítható a különböző prezentációs formák támogatása; mint például nyomtatott dokumentumok, e-mailek, webportálra feltöltött információk vagy mobilos és tabletes megjelenítések? Hogyan lesz képes a szervezet gyorsan és olcsón kiszolgálni egy-egy újabb kommunikációs csatornát, miközben egyre inkább elmosódnak a dokumentumok forma- és tartalom közötti határai?

Miért alakulnak ki ezen a területen szigetszerű megoldások? Miért merül fel a konszolidáció kérdése és milyen válaszok adhatók rá?

Előadó:

Kapuszta Norbert, Head of Project Solution Department, Innodox Technologies Kft.

10:05 - 10:30 Kávészünet

10:30 - 11:00 Ügyfélkezelés a digitális világban - fókuszban a pénzügyi szolgáltatók

Mit jelent az ügyfélkezelés a digitális világban és hogyan teremt üzleti értéket?

Az ügyfélélmény mellett elkötelezett, pénzügyi szektorban működő vállalatok milyen stratégiákat alkalmaznak? (Esettanulmányok: Credit Agricole's CA Store Bounty-based Creation, Barclaycard Ring Hyperdemocracy Credit Card)

Hogyan fordíthatjuk a digitális technológiát az ügyfélkezelés javítására?

Hogyan tudják kivenni ebből a részüket a különböző szervezeti egységek? Mik a feladataik az ügyfélkezelés javítása érdekében?

Előadó:

Németh János Pál, Executive Partner, Gartner

11:00 - 11:45 Panelbeszélgetés a pénzügyi szolgáltatók részvételével

Moderátor: **Nagy Dominique**, CEO, Innodox Technologies

Beszélgetés résztvevői:

Berkes Tibor, üzletfejlesztési vezető, MasterCard Europe

Biszak Gábor, ICT Program Manager (Digitalizációs Program), K&H Bank

Gábor-Balogh Bernadett, Elektronikus Csatornák Igazgató, Erste Bank

Kálózdi Tamás, elnök-vezérigazgató, SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.

Kerekes Antal, igazgató, PricewaterhouseCoopers Magyarország Kft.

Dr. Kovács Attila, irodavezető partner ügyvéd, KRS Ügyvédi Iroda

Soós Attila, operatív értékesítés menedzsment vezető, Fundamenta-Lakáskassza Zrt.

11:45 - 11:50 Zárszó